Office de la
protection du
consommateur

Plan d'action de développement durable 2009-2013

Pour une meilleure qualité de vie
des générations actuelles et futures

Québec

Version du 23 avril 2009

► Table des matières

Message du président 4

Mise en contexte 5

Plan d'action 6

- Objectif organisationnel A 6
- Objectif organisationnel B 6
- Objectif organisationnel C 7
- Objectif organisationnel D 7
- Objectif organisationnel E 7
- Objectif organisationnel F 8
- Objectif organisationnel G 9

Tableau synoptique 10

ANNEXE
Explications relatives aux objectifs gouvernementaux non visés par le plan d'action 11

► Message du président

Le concept de développement durable, en émergence depuis la fin des années 1960, a été défini en 1987 par les Nations Unies comme un développement qui répond aux besoins des générations du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs. Depuis, le développement durable a été mis à l'ordre du jour de plusieurs forums internationaux et a fait l'objet d'une intégration dans les politiques publiques de bon nombre de gouvernements. Le Québec s'est engagé sur cette voie avec sa *Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013*. Ce véritable projet de société interpelle au premier chef l'Administration publique, ainsi que l'ensemble de la collectivité québécoise, afin que les principes du développement durable soient intégrés au quotidien.

Le tout premier plan d'action de développement durable de l'Office de la protection du consommateur s'inscrit dans ce contexte. Au cours des quatre prochaines années, la mise en œuvre de ce plan d'action demandera à l'Office qu'il examine et ajuste ses propres pratiques. En outre, les enjeux ciblés par la Stratégie consistent à développer la connaissance, à promouvoir l'action responsable et à favoriser l'engagement. Historiquement, l'Office a privilégié une approche visant à faire du consommateur l'artisan de sa propre protection. Celle-ci garde toute sa pertinence dans le cadre du développement durable.

C'est donc avec plaisir que je vous présente *Plan d'action de développement durable 2009-2013*, qui mise sur l'engagement du personnel de l'Office. De plus, ce Plan d'action témoigne d'une démarche intégrée, en cohérence avec la planification stratégique de l'organisation.

Le président,

Louis Borgeat

► Mise en contexte

Mission de l'Office

L'Office de la protection du consommateur surveille l'application des lois sous sa responsabilité, informe collectivement et individuellement les consommateurs, les éduque et reçoit leurs plaintes. De plus, il favorise la concertation des acteurs du marché de la consommation.

Vision de l'Office

Des consommateurs responsables et confiants dans un marché équilibré

Développement durable

« *Un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs. Le développement durable s'appuie sur une vision à long terme qui prend en compte le caractère indissociable des dimensions environnementale, sociale et économique des activités de développement* »[1].

À plusieurs égards, le développement durable et ses trois dimensions sont intégrées aux activités de l'Office de la protection du consommateur :

Dimension économique : La surveillance des quatre lois[2] sous la responsabilité de l'Office contribue non seulement à renforcer la confiance des consommateurs à l'égard du marché, mais aussi à favoriser une concurrence loyale entre les commerçants.

Dimension sociale : Par ses activités d'information et d'éducation, l'Office outille le consommateur pour qu'il puisse faire des choix éclairés en matière de consommation, en plus de lui faire connaître ses droits et recours en cas de différend avec un commerçant. Il porte une attention particulière aux besoins de certaines catégories de consommateurs plus vulnérables, tels que les personnes âgées ou les jeunes. L'Office diffuse également des informations relatives au concept de consommation responsable.

Dimension environnementale : Depuis plusieurs années, l'Office pose des gestes visant à réduire la portée de ses impacts environnementaux. À titre d'exemple, il a procédé au cours des dernières années à l'installation de systèmes de visioconférences à travers la plupart de ses points de services, ce qui a diminué considérablement le nombre de déplacements.

Loi et stratégie

Avec son premier plan d'action de développement durable 2009-2013, l'Office entend approfondir et formaliser son implication dans chacune des trois dimensions. Ce plan a été élaboré conformément à la Loi sur le développement durable. Les actions qui en découlent contribueront à la mise en œuvre de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013 approuvée par le Conseil des ministres et entrée en vigueur le 1er janvier 2008.

---

[1] Définition tirée de l'article 2 de la Loi sur le développement durable

[2] Loi sur la protection du consommateur, Loi sur les agents de voyages, Loi sur le recouvrement de certaines créances, Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture.

► Plan d'action

Le plan d'action de développement durable 2009-2013 de l'Office comporte sept objectifs organisationnels et onze actions, qui découlent des orientations et des objectifs de la stratégie gouvernementale.

À la page 10, le plan d'action est présenté sous la forme d'un tableau synoptique qui décrit les liens entre les actions de l'Office et les orientations gouvernementales.

Objectif organisationnel A – Mieux faire connaître la démarche de développement durable aux consommateurs et au personnel de l'Office

L'influence de la Loi sur le développement durable sur le cadre de gestion des ministères et organismes de la fonction publique québécoise est profonde. L'Office doit intégrer à sa gestion la prise en compte des seize principes de la Loi. De plus, il est de première importance que les actions mises de l'avant par les ministères et organismes soient cohérentes entre elles et contribuent à l'atteinte des visées de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013. À cette fin, la mise en œuvre de mesures de sensibilisation auprès du personnel de l'Office s'avère primordiale. D'une part, ces mesures doivent être développées afin que le personnel soit en mesure de prendre en compte la démarche de développement durable dans ses activités régulières. D'autre part, elles doivent contribuer à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'administration publique.

Les citoyens doivent également connaître les principes et les concepts rattachés au développement durable afin de les appliquer lorsqu'ils consomment. Pour les informer à ce sujet, une section spéciale sera développée dans le site Internet de l'Office. L'information qu'elle contiendra sera principalement axée sur la consommation responsable. Selon l'article 6 de la Loi sur le développement durable, « des changements doivent être apportés dans les modes de production et de consommation en vue de rendre ces dernières plus viables et plus responsables sur les plans social et environnemental, entre autres par l'adoption d'une approche d'écoefficience, qui évite le gaspillage et qui optimise l'utilisation des ressources ». La vulgarisation de ces concepts dans le site de l'Office permettra aux citoyens de mieux analyser les impacts environnementaux de leurs choix de consommation.

Action 1 — Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'administration publique

Cibles : 100 % du personnel de l'Office rejoint par les activités de sensibilisation d'ici le 31 mars 2011

50 % du personnel formé pour prendre en compte la démarche dans leurs activités régulières d'ici 2013

Action 2 — Mettre en ligne sur le site de l'Office une section visant la sensibilisation des consommateurs à l'égard de la consommation responsable

Cible : Section mise en ligne d'ici le 31 mars 2011

Objectif organisationnel B – Réduire les impacts environnementaux de l'Office

Afin de promouvoir l'action responsable au sein de la population, il est primordial que les ministères et organismes québécois fassent preuve de leadership et d'exemplarité. Au cours des prochaines années, l'Office compte être proactif en matière de gestion environnementale et d'acquisitions écoresponsables. Depuis quelques années, l'organisme a posé de nombreux gestes ponctuels en matière de gestion environnementale. Or, la sélection et la mise en œuvre de ces gestes n'ont jusqu'à maintenant fait l'objet d'aucun processus structuré.

Par conséquent, l'Office prévoit adopter un cadre de gestion environnementale. Concrètement, un comité interne de l'Office aura pour tâches l'évaluation des aspects environnementaux significatifs de l'organisme, la sélection des gestes à mettre en œuvre de même que leur suivi.

Action 3 Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant au déploiement de la Politique pour un gouvernement écoresponsable

Cibles : Cadre de gestion environnementale adopté d'ici le 31 mars 2011

Nombre de gestes environnementaux et de pratiques d'acquisition écoresponsable calculés

Objectif organisationnel C – Prendre en compte des principes de développement durable dans les choix de projets de développement et de partenariats stratégiques

L'Office ne peut et ne doit pas *faire seul*, il doit *faire ensemble* et le faire de plus en plus. Au cours des deux dernières décennies, les ressources humaines et financières de l'Office ont décru, bien que les mandats attribués à l'Office par la loi soient demeurés à peu de choses près les mêmes. Le marché de la consommation s'est complexifié, et les acteurs publics, privés et sociaux y travaillant se sont multipliés. Dans ce contexte, l'Office doit joindre ses forces à celles de partenaires stratégiques afin d'assurer une meilleure protection des consommateurs. Le choix des projets de développement et de partenariats à privilégier se fera à l'aide d'une grille d'analyse renfermant plusieurs critères, laquelle tiendra compte des principes de développement durable.

Action 4 Développer une grille d'analyse des projets de développement et de partenariat stratégique tenant compte des principes de développement durable

Cible : Grille adoptée et appliquée d'ici le 31 mars 2011

Objectif organisationnel D – Outiller les consommateurs dans l'exercice de choix de consommation responsable

L'Office accentuera ses efforts d'information concernant la consommation responsable. Pour ce faire, il compte recenser et regrouper des exemples de pratiques de consommation responsable, qu'il mettra en ligne. Ce portail amènera le consommateur à constater l'importance de son apport personnel en matière de développement durable et lui permettra d'en intégrer les principes en contexte de consommation.

Action 5 Regrouper dans Internet, à l'intention des consommateurs, l'information des ministères et organismes à propos de la consommation responsable

Cible : Information regroupée dans Internet et rendue accessible pour les consommateurs d'ici le 31 mars 2012

Objectif organisationnel E – Intégrer les besoins et les attentes des citoyens au processus décisionnel de l'Office

Parce qu'il traite annuellement les appels d'environ 200 000 consommateurs québécois, l'Office connaît les problématiques actuelles de la consommation. Cette précieuse source d'information permet à l'Office de mieux connaître les attentes et les besoins des citoyens. Au cours des dernières années, des consultations ciblées ont également été tenues afin de sonder les acteurs importants du marché de la consommation à propos des orientations à retenir dans le cadre de démarches de révision législative. Qui plus est, au cours de la démarche d'élaboration de la planification stratégique 2009-2013 de l'Office, les Québécois ont été consultés afin de connaître leurs attentes et leurs besoins en matière de protection des consommateurs. Un sondage téléphonique a été réalisé et des groupes de discussion ont été tenus. Toutes ces démarches ont été fructueuses et utiles. L'Office compte donc poursuivre cette intégration des besoins et des attentes des citoyens à son processus décisionnel. D'une part, avant toute démarche de révision législative, l'Office s'engage à consulter les acteurs du marché de la consommation, soit les associations de consommateurs, les associations de commerçants et les chercheurs spécialisés en consommation. D'autre part, afin d'alimenter la prochaine démarche de planification stratégique, l'Office consultera les citoyens.

Action 6 Consulter les acteurs du marché de la consommation au cours des démarches de révision législative

Cible : Acteurs consultés pour 100 % des démarches de révision législative à partir du 31 mars 2009

Action 7 Consulter les citoyens au cours de la démarche d'élaboration de la planification stratégique

Cible : Sondage et groupes de discussion réalisés auprès des consommateurs québécois d'ici le 31 mars 2012

Objectif organisationnel F – Améliorer l'information et l'éducation des consommateurs vulnérables

Il existe un consensus partagé par les citoyens, les associations de consommateurs et le personnel de l'Office à l'effet que les groupes les plus vulnérables en matière de consommation sont les jeunes – enfants ou adolescents – les aînés et les immigrants récents. Ce constat est par ailleurs corroboré par la comparaison du profil de la clientèle utilisant les services de renseignements et plaintes de l'Office avec celui de la population du Québec. Ainsi, il est clair que les clientèles ciblées sont sous-représentées dans l'utilisation des services de l'Office : les adolescents et les jeunes (15-24 ans), les personnes âgées (65 ans et plus), ainsi que les personnes dont le revenu familial est inférieur à 20 000 $ (jeunes, personnes à faible scolarité, aînés et immigrants récents).

Il est prioritaire de joindre ces clientèles autrement que par le traitement des plaintes et des demandes de renseignements. Les outils éducatifs développés et diffusés sur la section OPCéducation du site Internet de l'Office viseront à renseigner les élèves du primaire et du secondaire en matière de responsabilités, de droits et recours en consommation dans des créneaux qui les touchent particulièrement (crédit, endettement, téléphonie cellulaire). Ils permettront également de les sensibiliser à la pratique de la consommation responsable. Les autres clientèles vulnérables ciblées, soit les aînés et les immigrants récents, feront chacune l'objet de deux projets d'information collective concernant des problématiques de consommation qui leurs sont propres.

Action 8 Diffuser auprès des enseignants du primaire et du secondaire du matériel éducatif abordant les thèmes des droits et recours en consommation, de même que la pratique de la consommation responsable

Cibles : 15 outils éducatifs diffusés abordant le thème des droits et recours en consommation d'ici le 31 mars 2011

Six outils éducatifs diffusés abordant le thème de la consommation responsable d'ici le 31 mars 2011

Action 9 Réaliser des projets d'information collective ciblant les personnes âgées

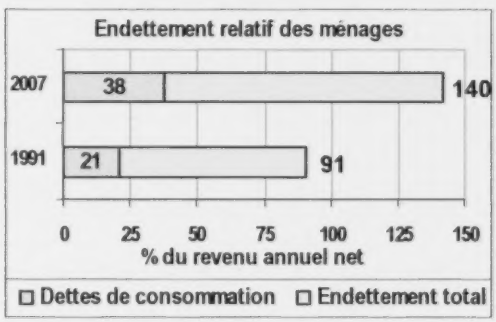
Cible : Deux projets réalisés en partenariat d'ici le 3 mars 2013

Action 10 Réaliser des projets d'information collective ciblant les nouveaux immigrants

Cible : Deux projets réalisés en partenariat d'ici le 31 mars 2013

Objectif organisationnel G – Contribuer à la réduction du surendettement chez les consommateurs

Selon Statistique Canada, les dettes de consommation représentaient en 2007 38 % du revenu annuel net des ménages canadiens, contre seulement 21 % en 1991. L'augmentation de l'endettement ne touche pas que la consommation : le ratio d'endettement global a aussi grimpé en flèche, passant de l'équivalent de 91 % du revenu disponible des ménages en 1991 à 140 % en 2007. Ces statistiques sont alarmantes. L'accès de plus en plus facile au crédit sous toutes ses formes, conjugué aux tendances présentées plus haut, représente un des moteurs du surendettement.



Les représentants des associations québécoises de consommateurs ont mis ce phénomène en relief à de nombreuses reprises lors de consultations effectuées par l'Office. Au cours des prochaines années, l'organisme proposera des modifications législatives visant à renforcer la protection des consommateurs en matière de crédit, afin de contribuer à la réduction du surendettement.

Action 11 Proposer des modifications législatives visant à renforcer la protection des consommateurs en matière de crédit

Cible : Propositions transmises au ministre d'ici le 31 mars 2011

PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2009-2013 – TABLEAU SYNOPTIQUE

Enjeux : DÉVELOPPER LA CONNAISSANCE - PROMOUVOIR L'ACTION RESPONSABLE - FAVORISER L'ENGAGEMENT

Orientations gouvernementales[3]	1- INFORMER, SENSIBILISER, ÉDUQUER, INNOVER	3- PRODUIRE ET CONSOMMER DE FAÇON RESPONSABLE			8- FAVORISER LA PARTICIPATION À LA VIE COLLECTIVE	9- PRÉVENIR ET RÉDUIRE LES INÉGALITÉS SOCIALES ET ÉCONOMIQUES	
Objectifs gouvernementaux[3]	1- Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre	6- Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux	9- Appliquer davantage l'écoconditionnalité et la responsabilité sociale dans les programmes d'aide publics et susciter leur implantation dans les programmes des institutions financières	10- Fournir les repères nécessaires à l'exercice de choix de consommation responsable et favoriser au besoin la certification des produits et des services	25- Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions	26- Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale	
	1 MIEUX FAIRE CONNAÎTRE LA DÉMARCHE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE AUX CONSOMMATEURS ET AU PERSONNEL DE L'OFFICE	2 RÉDUIRE LES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX DE L'OFFICE	3 PRENDRE EN COMPTE DES PRINCIPES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DANS LES CHOIX DE PROJETS DE DÉVELOPPEMENT ET DE PARTENARIATS STRATÉGIQUES	4 OUTILLER LES CONSOMMATEURS DANS L'EXERCICE DE CHOIX DE CONSOMMATION RESPONSABLE	5 INTÉGRER LES BESOINS ET LES ATTENTES DES CITOYENS AU PROCESSUS DÉCISIONNEL DE L'OFFICE	6 AMÉLIORER L'INFORMATION ET L'ÉDUCATION DES CONSOMMATEURS VULNÉRABLES	7 CONTRIBUER À LA RÉDUCTION DU SURENDETTEMENT CHEZ LES CONSOMMATEURS
Actions	1 Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'administration publique 2 Mettre en ligne sur le site de l'Office une section visant la sensibilisation des consommateurs à l'égard de la consommation responsable	1 Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant au déploiement de la Politique pour un gouvernement écoresponsable	1 Développer une grille d'analyse des projets de développement et de partenariat stratégique tenant compte des principes de développement durable	1 Regrouper dans Internet, à l'intention des consommateurs, l'information des ministères et organismes à propos de la consommation responsable	1 Consulter les acteurs du marché de la consommation au cours des démarches de révision législative 2 Consulter les citoyens au cours de la démarche d'élaboration de la planification stratégique	1 Diffuser auprès des enseignants du primaire et du secondaire du matériel éducatif abordant les thèmes des droits et recours en consommation, de même que la pratique de la consommation responsable 2 Réaliser des projets d'information collective ciblant les personnes âgées 3 Réaliser des projets d'information collective ciblant les nouveaux immigrants	1 Proposer des modifications législatives visant à renforcer la protection des consommateurs en matière de crédit

[3] Ces orientations et ces objectifs font partie de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013. L'annexe présente les motifs expliquant pourquoi certains objectifs gouvernementaux n'ont pas été retenus dans le Plan d'action de l'Office de la protection du consommateur.

► Annexe

Explications relatives aux objectifs gouvernementaux non visés par le plan d'action

Trois motifs expliquent pourquoi certains objectifs gouvernementaux n'ont pas été retenus dans le Plan d'action de l'Office de la protection du consommateur :

A. Les responsabilités de l'Office découlant de son mandat ou son champ d'intervention ne lui permettent pas de contribuer à l'atteinte de cet objectif gouvernemental.

B. Une autre action du Plan d'action rejoint cet objectif gouvernemental.

C. L'Office s'est déjà engagé formellement à atteindre cet objectif gouvernemental dans un autre document, ou contribue déjà par des services qu'il offre.

	Objectifs gouvernementaux	Motifs	Précision
Orientation 1 – Informer, sensibiliser, éduquer, innover			
2	Dresser et actualiser périodiquement le portrait du développement durable au Québec.	A	
3	Soutenir la recherche et les nouvelles pratiques et technologies contribuant au développement durable et en maximiser les retombées au Québec.	A	
Orientation 2 – Réduire et gérer les risques pour améliorer la santé, la sécurité et l'environnement			
4	Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.	C	Une section de l'Intranet de l'Office sensibilise le personnel à la santé et sécurité au travail, ainsi qu'au programme d'aide à la personne.
5	Mieux préparer les communautés à faire face aux événements pouvant nuire à la santé et à la sécurité et en atténuer les conséquences.	A	
Orientation 3 – Produire et consommer de façon responsable			
7	Promouvoir la réduction de la quantité d'énergie et de ressources naturelles et matérielles utilisées pour la production et la mise en marché de biens et services.	A	
8	Augmenter la part des énergies renouvelables ayant des incidences moindres sur l'environnement dans le bilan énergétique du Québec.	A	
Orientation 4 – Accroître l'efficience économique			
11	Révéler davantage les externalités associées à la prévention et à la consommation de biens et services.	B	L'action 6 contribue à cet objectif par la diffusion, en milieu scolaire, de matériel éducatif abordant le thème de la consommation responsable.

	Objectifs gouvernementaux	Motifs	Précision
12	Favoriser le recours aux incitatifs économiques, fiscaux et non fiscaux, afin d'inscrire la production et la consommation de produits et de services dans une perspective de développement durable.	A	

Orientation 5 – Répondre aux changements démographiques

13	Améliorer le bilan démographique du Québec et de ses régions.	A	
14	Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle.	A	
15	Accroître le niveau de vie.	A	
16	Accroître la productivité et la qualité des emplois en faisant appel à des mesures écologiquement et socialement responsables.	A	
17	Transmettre aux générations futures des finances publiques en santé.	A	

Orientation 6 – Aménager et développer le territoire de façon durable et intégrée

18	Intégrer les impératifs du développement durable dans les stratégies et les plans d'aménagement et de développement régionaux et locaux.	A	
19	Renforcer la viabilité et la résilience des collectivités urbaines, rurales ou territoriales et des communautés autochtones.	A	
20	Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience.	A	

Orientation 7 – Sauvegarder et partager le patrimoine collectif

21	Renforcer la conservation et la mise en valeur du patrimoine culturel et scientifique.	A	
22	Assurer la protection et la mise en valeur du patrimoine et des ressources naturelles dans le respect de la capacité de support des écosystèmes.	A	
23	Intensifier la coopération avec les partenaires nationaux et internationaux sur des projets intégrés de développement durable.	A	

Orientation 8 – Favoriser la participation à la vie collective

24	Accroître l'implication des citoyens dans leur communauté.	B	Les actions 6 et 7 contribuent à cet objectif par les consultations effectuées auprès des citoyens et des acteurs du marché de la consommation

	Objectifs gouvernementaux	Motifs	Précision

Orientation 9 : Prévenir et réduire les inégalités sociales et économiques

27	Accroître la scolarité, le taux de diplomation et la qualification de la population.	A	
28	Accroître la participation à des activités de formation continue et de qualification de la main-d'œuvre.	C	Chaque année, l'Office élabore et met en œuvre une politique ministérielle ainsi qu'un plan de développement des ressources humaines.
29	Soutenir les initiatives du secteur de l'économie sociale visant l'intégration durable en emploi des personnes éloignées du marché du travail.	A	

Le plan d'action de développement durable 2009-2013 de l'Office de la protection du consommateur est accessible dans son site Internet

Pour tout renseignement,

400, boulevard Jean-Lesage, bureau 450
Québec, Québec G1K 8W4

Téléphone : 418 643-1484

www.opc.gouv.qc.ca

Office
de la protection
du consommateur
Québec